

■接遇委員会活動報告

(平成18年3月31日)

1. 定例委員会 毎月第1または第2水曜日 16:00～17:00

メンバー 薬局：滝ヶ平 生理検査：宇留野 放射線：高谷 医事課：山本
 総務課：高橋 栄養科：相内 外来：加藤 透析：倉見
 療養：尾張・田中 7階：安達
 8階：坂田・福田 9階：白瀬 委員長（療養）：多田

部署から1名の委員が出席し、議事録担当は輪番で行った。野村先生が会議に参加する場合は、16:00～17:30とし、助言をもらった。定例会議では、部署の接遇状況と接遇向上に向けての取り組み報告、委員会で企画した研修報告、患者対象の接遇アンケート結果報告、接遇委員による事例検討を行った。

2. 部署の接遇チェック

部署の接遇状況を毎月口頭で報告した。5月と3月は「接遇チェック用紙（心づかい偏）」を使用した。各部署患者さんに対しての対応は概ね良好である。職員間の言葉使いについては、気を付ける必要あり。髪の毛の色などは個人への注意が必要。業務が多忙になると環境整備が行き届かなくなる。17年4月から実施の個人情報保護法に関するクレームはなかった。

3. 部署の接遇向上に向けての取り組み

毎月自部署の取り組みについて報告した。委員会の指示月以外にチェックシートを実施した、「挨拶」「電話対応」「整理・整頓」など月の目標を挙げ実践した、部署にて委員会の事例について検討した、など報告あった。

医事課から外線電話の対応について相談を受け、委員会にて検討した。

4. 接遇アンケート調査

病棟は9月12日～9月19日の期間に入院していた患者さん（家族の記載も可）に実施した。

5階：10件（配布16件） 6階：12件（配布14件） 7階：16件（配布17件）

8階：19件（配布19件） 9階：8件（配布8件） 透析：77件（配布104件）

外来は9月20日から310件（310件配布）実施。各部署にて集計した。

患者さんからのご意見にコメントをつけ、部署ごとに掲示した。

5. 接遇委員の事例検討（応酬話法研修）

6・7・8月…2グループで事例検討。放射線科—胸部写真撮影時の着替えに関して患者さんへの対応
 9階病棟—急な部屋移動時の患者さんへの対応

11・12・1月…2グループで事例検討。透析—スタッフの手技で患者さんに不安を与えた事例
 療養—夜間食べ物が盗まれると訴える患者さんへ対応が難しかった事例

2回の事例検討では、対応の留意点を次の5点について考えた。

- なぜこのようなことが起こったのか
- その時の患者心理は
- その時の医療機関側の心理は
- 患者さんの心理状態に留意して、正確、迅速な業務処理、感じの良い対応をするために特に何に注意すべきか
- 動作、表情などに対する留意点は
- 事前に解決できそうなもの、事前の対応ができるものの方法、留意点は
 ⇒発表後グループ間の意見交換を行ない、野村先生からアドバイスを受けた。

6. 接遇研修

講師（株）ほくやく 野村麻美子先生にて実施

- ・全職員対象 接遇研修「病院勤務における接遇の大切さ」 5月11日17:30~18:30 57名参加
内容：医療においての接遇は不安、緊張を和らげるという、治療を行う上で根本となる大切なものである。接遇の基本を学び、身だしなみチェックを行ない、自己の接遇を振り返る。
- ・新人職員接遇研修 5月27日 9:00~16:30 薬局1名、医事課1名、外来1名、透析1名、5階2名、6階2名、7階1名、8階2名 計12名参加
内容：医療機関の職員として接遇の基本、電話対応、患者対応場面のロールプレイングを行った。日々の対応の大切さに気づき、組織の一員として自分や部署の接遇が病院の評価につながることを学んだ。
- ・中堅職員接遇研修 7月22日 13:00~17:00 医事課1名、外来1名、生理検査1名、放射線1名、透析1名、5階5名、6階3名、8階1名 計14名参加
内容：接遇の基本、電話対応、事例検討を行うことで、他人の気持ちや立場を考えた対応が良い接遇につながると学んだ。挨拶や笑顔を積極的に心がけることから、接遇が自然に身につくとアドバイスを受けた。
- ・接遇研修 11月25日 13:00~17:00 外来1名、5階3名、6階2名、7階1名、9階1名計8名参加
内容：医療機関の接遇の必要性、接遇の基本、電話対応、患者対応場面のロールプレイングを行った。
敬語の使い方など曖昧であった、電話対応の間違いに気づいた、自分のできていない部分の改善点を考える機会となった。
各研修の講義は、組織の一員として自分の接遇が部署・病院の評価につながることに、病院での接遇は患者さんの不安や緊張を和らげ、治療を受ける上でとても大切なものと、病院接遇の根本が内容であった。

7. 接遇報告会

3月8日 17:30~18:30 全職員対象 62名参加

内容：接遇委員会の活動について報告（委員長多田）、部署の接遇活動について報告（部署の接遇委員）

講義 傾聴について 講師（株）ほくやく 野村麻美子 先生

傾聴についての講義と演習を通し、傾聴のスキルについて体験した。

楽しく業務に役立つ講義と演習を聞き、接遇委員活動について職員に知っていただく機会となった。

以上、17年度は、5月全職員対象の院内研修を開催、3月第1回目年間活動報告会を行った。次年度は、部署の活動を積極的に行うことが課題である。

（文章記載：多田悦子）